

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan teknik analisis yang telah dilakukan pada bab IV, dengan responden berjumlah 50 orang maka penulis akan menjawab dan membahas yang menjadi “identifikasi masalah” di Rumah Makan San Jose sebagai berikut:

1. Mayoritas responden memberikan jawaban yang positif terhadap pertanyaan yang diberikan. Mayoritas dari konsumen tersebut menyatakan bahwa baik makanan, minuman, pelayanan, yang diberikan oleh rumah makan San Jose cukup memuaskan. Dari segi harga yang ditawarkan oleh Rumah Makan San Jose juga sangat terjangkau. Dengan lokasi Rumah makan San Jose yang tidak jauh dari pusat kota, itu juga membuat para konsumen dengan mudahnya datang ke rumah makan San Jose.
2. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan, diketahui bahwa  $r_s$  sebesar 0.489, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara bauran pemasaran ( $x$ ) dengan kepuasan konsumen ( $y$ ) berada pada tingkat korelasi yang cukup lemah. Ini berarti hubungan antara bauran pemasaran dengan kepuasan konsumen Rumah Makan San Jose berada pada korelasi yang cukup lemah.

3. Dari perhitungan rumus koefisien determinasi dengan  $r_s = 0.489$ , maka diperoleh  $KD = 23.9\%$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Bauran Pemasaran terhadap kepuasan konsumen yaitu 23.9% dan sisanya 76.08% dipengaruhi oleh faktor lainnya dan tidak diteliti.
4. Dari perhitungan uji signifikansi dengan  $\alpha = 10\%$  dan jumlah sampel sebanyak 50, maka diperoleh  $t_{hitung} 7.942 > t_{tabel} 0.235$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen cukup berpengaruh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diajukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bisa menjadi masukan bagi “Rumah Makan San Jose untuk lebih meningkatkan lagi kinerja atribut-atribut bauran pemasarannya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dari segi atribut produk, secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, hanya saja masih ada beberapa konsumen yang menyatakan kurang ataupun tidak setuju, terutama dalam hal kuantitas dan kualitas minuman, yaitu porsi minuman yang disajikan kurang banyak, tampilan minuman yang kurang menarik, dan rasa minuman yang kurang lezat.
2. Dari segi atribut harga, secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan, tetapi masih ada beberapa konsumen yang menyatakan kurang ataupun tidak setuju, jadi harus dilakukan evaluasi harga untuk meninjau kembali dan menetapkan harga yang terjangkau bagi konsumen.

3. Dari segi atribut tempat, secara keseluruhan juga telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan, tapi alangkah baiknya jika tempatnya diperluas dan di design agar lebih nyaman.
4. Dari segi atribut promosi, masih ada beberapa konsumen yang menyatakan kurang ataupun tidak setuju, terutama dalam hal iklan di media cetak yang dinilai kurang, Untuk itu alangkah baiknya jika Rumah makan San Jose membuat iklan di media cetak agar lebih dikenal oleh masyarakat.
5. Dari segi atribut pegawai, secara keseluruhan juga telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan, tetapi masih ada beberapa konsumen yang menyatakan kurang ataupun tidak setuju, yaitu dalam hal penampilan pegawai yang kurang rapih dan kurang ramah. Untuk masalah tersebut, sebaiknya lebih diperhatikan dan segera diperbaiki sehingga dapat memperbaiki kualitas dari Rumah Makan San Jose.

Secara keseluruhan memang masih ada responden yaitu konsumen yang menilai bahwa bauran pemasaran yang dilaksanakan “Rumah makan San Jose masih kurang begitu baik walaupun pada umumnya dalam persentase yang kecil menyatakan kurang setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Walaupun begitu sebagai perusahaan yang baik tidak boleh mengabaikan tanggapan yang kurang baik dari konsumen, karenanya harus segera diadakan beberapa perbaikan pada atribut bauran pemasarannya.

